

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA MOM MILK CABANG MANAHAN SOLO**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**ADITYA PRAHAYUDHI**

**B 100 150 233**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2019**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Jl. A. Yani TromolPos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102

Website: <http://www.ums.ac.id> Email: [Ums@ums.ac.id](mailto:Ums@ums.ac.id)

---

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Sri Murwanti, S.E., M.M.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap  
Kepuasan Pelanggan pada Mom Milk cabang Manahan Solo.**

Oleh:

**ADITYA PRAHAYUDHI**

**B 100 150 233**

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 15 Februari 2020

Pembimbing

(Sri Murwanti, S.E., M.M.)

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MOM  
MILK CABANG MANAHAN SOLO.**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**ADITYA PRAHAYUDHI**

**B 100 150 233**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 15 Februari 2020

Pembimbing Utama

  
(Sri Murwanti, S.E., M.M.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini

Nama : **ADITYA PRAHAYUDHI**

NIM : **B 100 150 233**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA MOM MILK  
CABANG MANAHAN SOLO**

Merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 15 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

**(ADITYA PRAHAYUDHI)**

## **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

“Jika kamu ingin hidup bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan orang atau benda.”

-Albert Einstein-

Kesabaran, Niat, dan Usaha adalah Kunci Utama dalam Tugas Akhir

“If you’re good at something, never do it for free”

-Heath Ledger-

## PERSEMBAHAN

Rasa Syukur yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Allah *Subhana wa ta'ala*, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah Suwarna Djaya, ibu Sri Sugiatmi dan Kakak Rendra Priambudi, S.Kom. tercinta yang telah memberikan do'a serta motivasi yang tiada henti sehingga dengan kerja keras dan kesabaran skripsi ini dapat selesai.
2. Pembimbing Skripsi saya, Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M. yang sudah sabar membimbing, mengarahkan, dan membantu mendidik saya untuk mengerjakan skripsi ini.
3. Pembimbing Akademik saya, Bapak Nur Achmad S.E M.Si. yang sudah sangat sabar mendengarkan keluh kesah saya dalam memperjuangkan nilai akademik..
4. Terimakasih teman teman seperjuanganku terutama *team* KB a.k.a Wegah Bubar, teman teman sejurusan dan teman teman seperjalanan hidup ku yang menemani berjuang dalam menjalani hidup dan meraih Pendidikan Bersama you're the best I ever have.
5. Terimakasih Tegar, Arum, Angga Abdul, Ganden, Penyok, Anis Aulia, Kevin atas semangat dan motivasinya.
6. Sahabat-sahabatku terimakasih atas kebersamaan suka dan duka kita bersama serta semangat dan dorongan selama ini.
7. Almamater saya, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah memberi saya banyak ilmu dan pengalaman.

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh kualitas produk. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Mom Milk cabang Manahan Solo. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel secara tidak acak. Teknik ini menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Mom Milk cabang Manahan Solo yang membeli sebanyak dua kali atau lebih.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ,diterima. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, diterima. Variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, diterima. Variabel Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, diterima.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mom Milk cabang Manahan Solo.**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of product quality. Quality of service, price and location to customer satisfaction at Mom Milk Manahan Solo branch. The sample in this study was 100 respondents' experiments. By using a questionnaire to collect data. The sampling technique used is non-random sampling. This technique uses criteria that have been selected by researchers in selecting samples. Criteria for respondents in this study were Mom Milk customers in Manahan Solo branch who bought double or more.*

*The results of this study indicate that the Product Quality variable has a significant effect on Customer Satisfaction, accepted. Service Quality Variable has a significant effect on Customer Satisfaction, accepted. Price variable has a significant effect on customer satisfaction, accepted. Location Variable has a significant effect on Customer Satisfaction, accepted.*

***Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, and Location of Customer Satisfaction in Mom Milk Manahan Solo branch.***



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas khadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MOM MILK CABANG MANAHAN SOLO”**.

Skripsi ini di susun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Sofyan Anif, M.si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Sri Murwanti, S.E., M.M selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberbanyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan bantuan materil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterimakasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb*

Surakarta, 16 Desember 2019

Penulis

Aditya Prahayudhi

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Kepuasan Pelanggan .....	6
2. Kualitas Produk.....	10
3. Kualitas Pelayanan .....	13
4. Harga.....	15
5. Lokasi.....	17
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Hipotesis .....	20
D. Kerangka pemikiran .....	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	22
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	22
C. Populasi dan Sampel. ....	28
D. Data dan Sumber Data.....	30
D. Metode Pengumpulan Data .....	30
E. Instrumen Penelitian. ....	31
F. Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Responden.....	40
B. Instrumen Penelitian.....	42
C. Analisis Data .....	47
D. Pembahasan.....	60
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Keterbatasan Penelitian .....	65
C. Saran. ....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel IV.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden . ....	40
Tabel IV.2	Karakteristik Usia Responden . ....	41
Tabel IV.3	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden . ....	41
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk . ....	43
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan . ....	44
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Harga . ....	44
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi . ....	45
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan . ....	46
Tabel IV.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel IV.10	Hasil Pengujian Normalitas. ....	48
Tabel IV.11	Hasil Pengujian Autokorelasi . ....	49
Tabel IV.12	Hasil Pengujian Multikolinearitas . ....	50
Tabel IV.13	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas . ....	51
Tabel IV.14	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda . ....	52
Tabel IV.15	Hasil Uji t (Uji Hipotesis). ....	53
Tabel IV.16	Hasil Uji F (Uji Ketepatan Model). ....	58
Tabel IV.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran. ....	21
-------------	--------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2. Data Karakteristik Responden .....	75
Lampiran 3. Data Responden .....	78
Lampiran 4. Deskripsi Responden .....	84
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	85
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	90
Lampiran 7. Output Olah Data SPSS Uji Asumsi Klasik .....	95
Lampiran 8. Output Olah Data SPSS Uji Hipotesis.....	99
Lampiran 9. Distribusi Nilai rtabel .....	100
Lampiran 10. Distribusi Nilai ttabel.....	101
Lampiran 11. Distribusi Nilai Ftabel .....	102